

Záverečná správa z realizovanej behaviorálnej intervencie:

Pripomienky dlžníkom na poplatku za komunálny odpad



ÚSTAV
VEREJNEJ
POLITIKY
FSEV UK



október 2019

Vypracovali: Civita Center, o.z. a Ústav verejnej politiky, Fakulta sociálnych a ekonomických vied Univerzity Komenského

Autori: Emília Sičáková-Beblavá, Matúš Sloboda, Patrik Pavlovský

Dokument bol vypracovaný s podporou Európskej únie v rámci projektu Behaviorálna politika pre mesto starajúce sa o svojich občanov, ktorý je spolufinancovaný z Európskeho sociálneho fondu.

Obsah

ZOZNAM TABULIEK A OBRÁZKOV.....	4
ZHRNUTIE.....	5
1. PREDSTAVENIE BEHAVIORÁLNYCH PRÍSTUPOV VO VEREJNEJ POLITIKE.....	6
2. PREDCHÁDZAJÚCE EXPERIMENTY V OBLASTI VÝBERU DANÍ A POPLATKOV	7
3. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PROJEKTU, INTERVENCIA, METODOLÓGIA A DÁTA ...	9
3.1. IDENTIFIKÁCIA RELEVANTNÉHO, BEHAVIORÁLNEHO PROBLÉMU A CIEĽA.....	9
3.2. POCHOPENIE FAKTOROV PROBLÉMOVÉHO SPRÁVANIA	11
3.3. CIEĽ A VÝSKUMNÉ OTÁZKY	15
3.4. DIZAJN EXPERIMENTU	16
4. VÝSLEDKY.....	18
5. ODPORÚČANIE PRE VEREJNÚ POLITIKU A ZÁVEREČNÁ DISKUSIA	22
6. PONAUCENIE Z IMPLEMENTÁCIE INTERVENČIE.....	23
LITERATÚRA	25
PRÍLOHY	27
<i>Príloha č. 1: List pripomienky</i>	<i>27</i>
<i>Príloha č. 2: Príloha k listu - morálna norma (intervencia A)</i>	<i>28</i>
<i>Príloha č. 3: Príloha k listu - “poďakovanie” (intervencia C)</i>	<i>29</i>

Zoznam tabuliek a obrázkov

Obrázok 1: Zjednodušená ilustrácia vzorcov správania v kontexte plnenia daňových povinností

Obrázok 2: Cesta občana pri platení nedoplatku za komunálny odpad

Obrázok 3: Štandardná výzva dlžníkom na dani za komunálny odpad

Obrázok 4: Podstránka mestského portálu s informáciami týkajúcimi sa plnenia si miestnych daňových povinností

Tabuľka 1: Popis premenných

Tabuľka 2: Aký objem financií sa podarilo získať

Tabuľka 3: Porovnanie účinnosti jednotlivých typov pripomienky

Tabuľka 4: Porovnanie účinnosti jednotlivých typov pripomienky podľa počtu období, ktoré dlžník neplatil poplatok na komunálny odpad

Tabuľka 5: Tendencia zaplatiť celý dlh naraz podľa typu intervencie

Tabuľka 6: Miera zaplatenie v závislosti od veku dlžníkov podľa typu intervencie

Tabuľka 7: Regresná analýza (logistická regresia) - zaplatenie dlhu ako závislá premenná

Zhrnutie

Ústav verejnej politiky FSEV UK v Bratislave a Civita Center testovali behaviorálnu intervenciu zameranú na zvýšenie miery platenia dlhov na poplatku za komunálny odpad. Zavedenie intervencie bolo súčasťou projektu *Behaviorálna politika pre mesto starajúce sa o svojich občanov*, ktorý nadväzuje na svetový trend s cieľom využiť behaviorálne poznatky v prospech obyvateľov miestnej samosprávy. Táto správa z intervencie predstavuje východiská, postup práce a vyhodnotenie pilotného pokusu podporenia účinnosti miestnej politiky výberu daní a poplatkov prostredníctvom behaviorálnych intervencií.

Intervencia bola realizovaná v mesiaci máj 2019, pričom mapovanie agendy mesta a dizajnovanie intervencie prebehlo v mesiacoch máj 2018 - apríl 2019. Intervencia testovala nielen účinnosť samotnej pripomienky nedoplatku na komunálnom odpade, ale testovala aj účinnosť dvoch typov rámcovania - sociálna norma a poďakovanie. Pomocou intervencie sa podarilo vyzbierať 7 % z celkovej dlžnej sumy. Výsledky regresnej analýzy ukazujú, že najúčinnější intervencia je pripomienka spolu so sociálnou normou, ktorá zvýšila o 1,7-krát šancu na zaplatenie aspoň časti nedoplatku. Ďalšie testovanie a replikácia výskumného dizajnu je veľmi dôležitá. Prvé testovanie však naznačuje potenciál nástroja pripomienky a zároveň rámcovania výzvy vo forme sociálnej normy. Zároveň sa ukazuje, že miestne samosprávy by mali pripomienkami oslovovať predovšetkým dlžníkov, ktorí nemajú dlhú históriu neplatenia.

V nasledujúcich častiach tohto textu predstavíme, čo vo všeobecnosti znamená pristupovať k verejnej politike behaviorálne. Následne predkladáme metodológiu našej práce, ktorú delíme na časť behaviorálneho auditu agendy poplatku za komunálny odpad v meste Prievidza a samotný dizajn intervencie. Súčasťou metodológie je pomenovanie teoretických východísk pre intervenciu. Následne popisujeme výsledky experimentu, ktoré v závere tohto textu interpretujeme aj vo forme odporúčania pre verejnú politiku. V neposlednej rade sa sústredíme aj na predstavenie poučenia z procesu implementácie intervencie v meste Prievidza, ktoré môžu zvýšiť mieru realizovateľnosti odborných intervencií prevedených priamo v prostredí miestnych samospráv.

1. Predstavenie behaviorálnych prístupov vo verejnej politike

Behaviorálna veda spája poznatky viacerých vedných odborov, ako sú mikroekonómia, kognitívna psychológia a etika. Venuje sa štúdiu ľudského správania a definovaniu systematického vplyvu interných a externých faktorov na výsledok individuálneho rozhodovania a procesov s tým spojených. Na jej poznatky nadväzuje behaviorálna verejná politika, ktorej význam spočíva v zohľadnení iracionálneho správania jednotlivcov a hľadani spôsobov, ako robiť účinnejšie verejné politiky.

Behaviorálny prístup k tvorbe a implementácii politík a poskytovaní verejných služieb inými slovami radí pristupovať k vykonávaniu tejto úlohu akoby s dizajnerským či architektským myslením. Ak tvorca či vykonávateľ verejnej politiky reflektuje tendencie občanov zjednodušovať a prispôbovať si realitu a robiť na základe takéhoto, zjednodušeného mentálneho modelu rozhodnutia, ponúka sa mu možnosť zakročiť formou proaktívnej komunikácie, pripomienok, navigácie, zrozumiteľného informovania či inej formy dômyselného dizajnu. Behaviorálna verejná politika oceňuje a propaguje proaktívnu verejnú politiku, ktorá zrozumiteľne informuje a včasne naviguje a teda investuje pozornosť i do tých najmenších detailov v procese implementácii, a to najmä ak je jej úprimným cieľom pomáhať občanom. Tejto zásady sa v našom experimente, ktorý v tejto *Správe* bližšie predstavujeme, taktiež držíme.

Trend zavádzať behaviorálne poznania do procesov prijímania rozhodnutí v mestách je pomerne nový, ale rýchlo sa šíriaci. Nielen vlády mnohých krajín, ale aj mestské úrady vo viacerých krajinách vytvárajú svoje behaviorálne tímy. Príkladom je viac ako 100 miest v USA, za ktorými stojí iniciatíva BLOOMBERG CITIES. Dané mestá si tak budujú kapacity v oblasti práce s dátami a dôkazmi pri tvorbe verejných politík. Príkladom takejto verejnej politiky môže byť intervencia vykonaná v meste Chicago, v ktorom sa rozhodli bojovať s príliš vysokou spotrebou jednorazových plastových tašiek. Mesto sa spojilo s behaviorálnym tímom *ideas42*, spolu s ktorým skúmalo vplyv zavedenia minimálnej, 7 centovej dane na plastové tašky na predajnosť týchto tašiek pri bežných nákupoch v potravinách. Vychádzajúc z behaviorálnych princípov, medzi ktoré patrila napríklad averzia voči strate, zaznamenali výskumníci významný pokles dopytu po plastových taškách. Pred zavedením dane až 82 % nakupujúcich používalo jednorazové plastové tašky. Aj napriek minimálnej výške dane sa tento počet po jej zavedení znížil o 27,7 %. Naopak, zvýšil sa predaj papierových tašiek a aj ľudí, ktorí prestali tašky používať úplne¹.

Pri riešení tohto problému sme využili postupy práce inšpirované poprednými behaviorálnymi tímami zaoberajúcimi sa využívaním behaviorálnych poznatkov vo verejnej politike. Zatiaľ čo britský The Behavioral Insights Team pomenoval svoj postup

¹ Homonoff a kol. (2018).

práce akronymom T.E.S.T.S.², dánska konzultačná firma iNudgeYou v spolupráci s OECD svoje postupy pomenovala akronymom BASIC³. V oboch prípadoch však ide v princípe o využitie podobných metód v približne rovnakom logickom slede, bez ktorých by bolo nadmieru komplikované vybrať vhodnú behaviorálnu intervenciu.

Náša metodológiu riešenia výziev verejnej politiky s použitím behaviorálnych vied nazývame **behaviorálny audit**. V rámci behaviorálneho auditu prechádzame nasledovnými 5 fázami:

- identifikáciou relevantného, behaviorálneho problému a pomenovanie cieľa
- pochopenie faktorov problémového správania
- výber vhodnej intervencie
- experimentálny dizajn a testovanie
- škálovanie formou odporúčaní pre verejnú politiku

2. Predchádzajúce experimenty v oblasti výberu daní a poplatkov

Výhodou nášho experimentu sú relatívne bohaté, celosvetové skúsenosti s využívaním poznatkov behaviorálnych vied rovnako na podporu politiky výberu daní a poplatkov. Úspechy a neúspechy predošlých výskumov sú zdrojom užitočných dát a skúseností pre akýkoľvek výskum, ktorý sa pôvodnú myšlienku a postup snaží replikáciou overiť alebo vylepšením testovacieho dizajnu posunúť o krok ďalej.

Skvelou inšpiráciou je napríklad experiment z Guatemaly⁴, v ktorom sa taktiež zamerali na úpravu architektúry voľby daňovníkov v rámci ich životnej situácie. Za účelom podpory výberu daní a poplatkov vytvorili a testovali listovú pripomienku, ktorú daňovníkom zasielali. V rámci experimentu testoval hneď 5 alternatívnych verzií tejto intervencie, ktoré sa líšili v **jednoduchosti podania obsahu** a **v rámcovaní textu**, ktoré v rámci listu komunikovalo hlavné posolstvo jeho čitateľovi. Medzi testované rámce patrili napr. **apel na spoločenské normy, zastrašenie** v kombinácii so **zdôraznením podozrenia, že ide o zámerné** nezaplatenie dane, a v neposlednom rade **apel na národnú hrdosť** a **skupinovú identitu**. Práve behaviorálna úprava listu s použitím zastrašenia v kombinácii so **zdôraznením podozrenia, že ide o zámerné** nezaplatenie dane sa ukázala byť najúčinnnejšia.

² Pozri napr. <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/W6%20Tim%20Pearse%20-%20final.pdf>.

³ Pozri napr. <https://www.local.gov.uk/sites/default/files/documents/W6%20Tim%20Pearse%20-%20final.pdf>.

⁴ Kettle, S. a kol. (dátum publ. neznámy).

Apel na spoločenské normy v rámci štandardnej výzvy na zaplatenie sa už však už ukázal ako účinný behaviorálny nástroj aj v iných experimentoch. Vo Veľkej Británii Spojenom Kráľovstve⁵ bol napríklad takto zarámcovaný text pridaný do výzvy na celonárodnej úrovni a prispel k vyzbieraní štatisticky významne vyššej miery daní.

Komplexný test podobných, behaviorálnych nástrojov zverejnilo írské daňové a colné riaditeľstvo⁶, ktoré s rovnakým cieľom ako vyššie spomínané experimenty otestovalo **zастраšovanie, zjednodušovanie a zdôrazňovanie, personalizáciu a apel na spoločenské normy**. Okrem overenia hypotéz, že dômyselné rámcovanie textu listovej komunikácie na daňovníkom sa oplatí vo všeob. investovať, írské experimenty vyzdvihli ako vysoko účinné najmä kombinovanie viacerých posolstiev s rôznym rámcovaním v rámci jedného listu.

Podobným spôsobom sa zlyhanie daňovníkov v podobe nezaplatenia daní snažili riešiť aj v Kanade⁷. Do komunikácie daňovníkov zúčastnených v experimente pridali jednoduché a zrozumiteľné inštrukcie kde, ako a dakedy treba daň zaplatiť, čo sa v porovnaní s komunikáciou bez inštrukcií ukázalo ako štatisticky významnejší spôsob 'postrčenia' k splneniu si daňových povinností.

Všetky tieto experimenty sa rovnako ako my zamerali na úpravu architektúry voľby v rámci životnej situácie plnenia si daňových povinností. Vo všetkých uvedených prípadoch bol podstatou intervencie dômyselný redizajn listovej komunikácie, teda redizajn nástroja implementácie politiky výberu daní a poplatkov. Na obsah a prevedenie má dosah len verejná správa, nie jednotlivci, ktorých správanie má táto komunikácia nasmerovať. Z pohľadu jednotlivca je sú podobné listy jednou z barličiek, od ktorej sa v rámci prežívania životnej situácie platenia daní môže (ale nemusí) vedome alebo či nevedome odraziť pri rozhodovaní, ako sa zachovať. Sú súčasťou vnímanej architektúry voľby.

⁵ Hallsworth a kol. (2014).

⁶ IGEES - Irish Tax and Customs (2017).

⁷ OECD (2017).

3. Teoretické východiská projektu, intervencia, metodológia a dáta

V nasledujúcej časti predstavíme postup behaviorálneho auditu, ktorý je nevyhnutným predpokladom na identifikovanie potenciálnej oblasti na intervenciu. Následne predstavíme cieľ výskumu a výskumné otázky. Ďalej sa podrobne venujeme metodológii intervencie, kde identifikujeme spôsob testovania a jednotlivé premenné.

3.1. Identifikácia relevantného, behaviorálneho problému a cieľa

Prvým, nevyhnutným krokom v procese implementácie behaviorálnych intervencií je **identifikácia relevantného, behaviorálneho problému a pomenovanie cieľa**.

Výzva týkajúca sa účinnosti výberu miestnej dane za komunálny odpad bola identifikovaná ako jedna z mnohých v rámci niekoľkých kôl pološtrukturovaných rozhovorov s kľúčovými predstaviteľmi exekutívy a administratívy miestnej samosprávy. Zistenia z rozhovorov boli podporené aj doplňujúcimi kvalitatívnymi metódami - analýzou verejne prístupných dokumentov týkajúcich sa riadenia mesta, mediálnou analýzou či systematickou analýzou odbornej literatúry.

Na základe dát, ktoré s nami predstavitelia prievádzskej verejnej administratívy počas rozhovorov zdieľali vyplynulo, že Prievádza každoročne získa v priemere 88 % z očakávaných príjmov z výberu miestnej dane za komunálny odpad, z čoho približne $\frac{1}{5}$ je vyzbieraná až pred koncom fiškálneho roka, po písomnej výzve.

Problémom je inými slovami finančná medzera, teda rozdiel medzi očakávanými a reálne vyzbieranými príjmami z daní. Finančná medzera čiastočne ohrozuje likviditu mesta a komplikuje finančné krytie vykonávania miestnych, verejných politík a zabezpečovanie verejných služieb.

Neplnenie si daňových povinností má jasný behaviorálny základ – finančná medzera existuje, pretože daňový subjekt s povinnosťou odvádzať predmetnú daň si svoju povinnosť z rôznych dôvodov nesplní.

Naším cieľom sa teda stala podpora predmetnej politiky formou zvýšenia účinnosti nástrojov nasadených v rámci jej implementácie o minimálne 10%. Máme za to, že ide o S.M.A.R.T. cieľ:

- **SPECIFIC**: stanovili sme si konkrétny benchmark pre vyhodnotenie úspechu našej intervencie (10% zlepšenie),

- **MEASURABLE:** účinnosť nášho opatrenia je relatívne dobre merateľná, keďže výber daní ako jedna z málo oblastí aj na miestnej úrovni dlhodobo pracuje s relevantnými dátami,
- **ATTAINABLE:** skúsenosti z podobných, zahraničných projektov naznačujú, že stanoveného zlepšenie by malo byť dosiahnuteľné,
- **RELEVANT:** ak naša intervencia mestu pomôže vyzbierať o 10% viac, než jej zaužívané nástroje, pomôže to jej likvidite a jej investičné projekty budú mať stabilnejšie financovani,
- **TIMELY:** naša intervencia a testovanie účinnosti bude zosúladené so štandardným harmonogramom spúšťania zaužívaných opatrení v rámci vykonávania predmetnej politiky, jej spustenie bude jednorázová záležitosť ako aj jej vyhodnotenie, ku ktorému dôjde exportom relevantných dát po uplynutí dohodnutého, časového intervalu v rámci štandardného, finančného auditu mesta.

Zjednodušený behaviorálny model miery plnenia si daňových povinností zasadzuje väčšinu odpozorovateľných vzorcov správania medzi 2 póly:

- zámerné nesplnenie povinností,
- dobrovoľné splnenie si daňových povinností.

Tradičné ekonomické modely správania interpretujú predmetné behaviorálne zlyhania ako zlyhanie kalkulácie racionality v procese rozhodovania sa. Modely správania inšpirované behaviorálnymi vedami naopak zdôrazňujú, že nie všetky prípady nesplnenia si daňovej povinnosti sú vždy **zámerné** alebo **podmienené ľudskou vypočítavosťou**. V mnohých prípadoch individuálne zlyhanie pri plnení si tejto povinnosti podnecujú rôznorodé interné a externé faktory, ktoré obchádzajú naše reflexívne schopnosti a ktoré by sa podľa behaviorálnych vied mohli dať potlačiť.

Behaviorálne vedy tieto individuálne zlyhania inými slovami interpretujú ako naše prirodzené tendencie - ako legitímne vzorce správania, zatiaľ čo tradičné ekonomické modely vidia zlyhania v kalkulácii racionálneho rozhodnutia .

V oboch prípadoch sú však kľúčovými faktory, ktoré tieto tendencie (či už interpretované ako anomálie alebo ako prirodzené tendencie) zapríčiňujú. Tie sú pre oba modely spoločné: ide napríklad o silu spoločenských noriem, pocit férovosti, morálnej povinnosti či iných faktorov⁸

⁸ Uvedenú problematiku zhrňajú napríklad nasledovné štúdie:

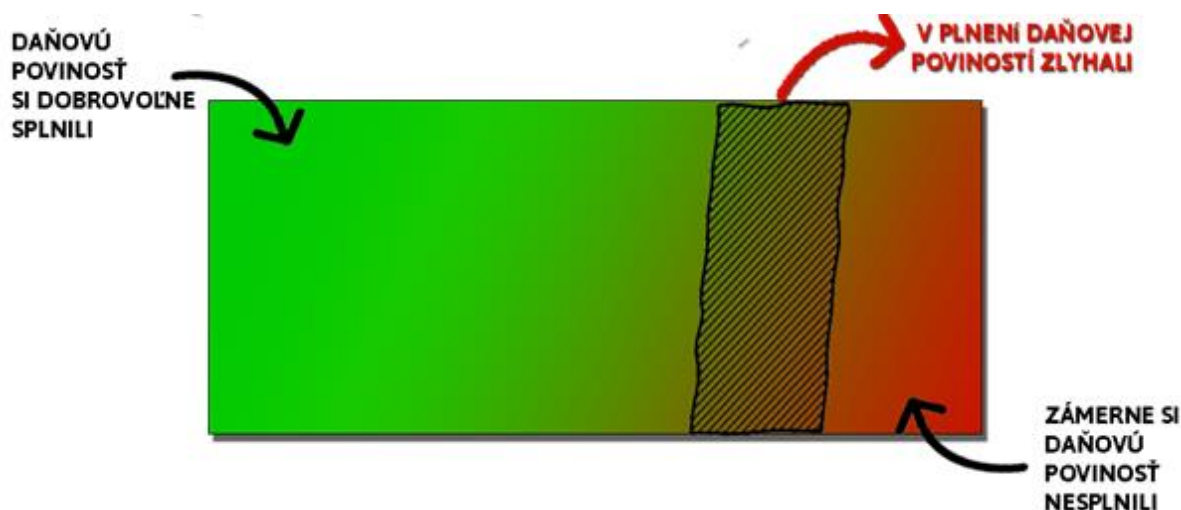
- The Behavioral Insights Toolkit (bez dátumu publ.)
- The Behavioral Insights Team (2012)
- Tax and Transfer Policy Institute (2016).

3.2. Pochopenie faktorov problémového správania

Po identifikácii problému a stanovení S.M.A.R.T. cieľa nasleduje dôležitá fáza pochopenia faktorov prispievajúcich k existencii problému.

Pri analýze vychádzame z behaviorálneho modelu nášho správania, ktorý nás vykresľuje bipolárne: ako rozhodovacie superstroje a ako tzv. kognitívnych lakomcov⁹. Podľa tohto modelu sme jednotlivci so skvelými, kognitívnymi a uvažovacími schopnosťami, ktoré však nie vždy (vedome alebo nevedome) **naplno** využívame v náš prospech.

Obrázok 1: Zjednodušená ilustrácia vzorcov správania v kontexte plnenia si daňových povinností



Podľa tohto modelu je naše vnímanie a uvažovanie prirodzene nastavené na efektívne fungovanie, čo napríklad v praxi robí cestu najmenšieho odporu¹⁰ výrazným, správanie-ovplyvňujúcim faktorom. Heuristiku jednoduchosti využívame napríklad preto, že dôkladné uvažovanie pri každom jednom zo stovky rozhodnutí, ktoré robíme každý deň, by bolo príliš nákladné. Vo výsledku sa preto často spoliehame na intuíciu, mentálne skratky alebo na našu zjednodušenú, ad hoc vytvorenú percepciu reality namiesto jej skutočnej, komplexnej verzie.

Predmetom našej analýzy bola aj tzv. architektúra voľby. V súlade s teóriou postrčenia¹¹ predpokladáme, že každá situácia má svoju špecifickú architektúru

⁹ Z angl. *cognitive miser*. Pozri napr. Stanovich, K. E. (2009).

¹⁰ Pozri napr. Doodley (2019) alebo prvú časť knihy Kahneman (2013). Túto často nevedomú tendenciu v texte taktiež nazývame heuristika jednoduchosti.

¹¹ Thaler - Sunstein (2008).

prezentácie možností, ako konať. Predmetom našej analýzy je architektúra voľby, ktorej je daňový subjekt v súčasnosti štandardne vystavený počas prežívania niekoľkých, spolu súvisiacich situácií vyplývajúcich z role daňového subjektu¹². Spájajúcim prvkom je práve rola daňového subjektu, na základe ktorej musí obyvateľ Prievide splniť určité povinnosti.

Ako kognitívni lakomci si totiž interpretáciu našich možností v tej-ktorej situácii môžeme prispôbiť, zjednodušiť či inak skresliť. Dôsledkom môže byť práve (vedomé či nevedomé) rozhodnutie konať v nesúlade s našimi preferenciami alebo s pravidlami, ktoré nám určite správanie prikazujú. Takéto konanie v tomto experimente voláme **behaviorálne zlyhanie**. Naša kognitívna lakomosť sa prejavuje napríklad formou zlej alokácie pozornosti, skreslenými domnienkami alebo nedostatočnou rozhodnosťou alebo nedostatočne pevnou vôľou¹³.

V súlade s teóriou postrčenia taktiež predpokladáme, že práve **dômyselným dizajnom** tejto architektúry môžeme ovplyvniť, ako sa človek zachová - môžeme ich *postrčiť* želaným smerom.

Postrčenia sú malé, spravidla nízkonákladové zmeny, ktoré využívajú poznatky o limitoch pri uvažovaní a rozhodovaní na vyvolanie zmeny v správaní. Postrčenia vedia, že máme problém s alokáciou pozornosti, že občas prílišne lpíme na správaní našej sociálnej skupiny, že pri uvažovaní nad naším správaním využívame mentálne skratky a že sa niekedy rozhodneme na základe skresleného úsudku. Naše príčiny našich behaviorálnych zlyhaní sa jednoducho povedané snažia využiť v náš prospech.

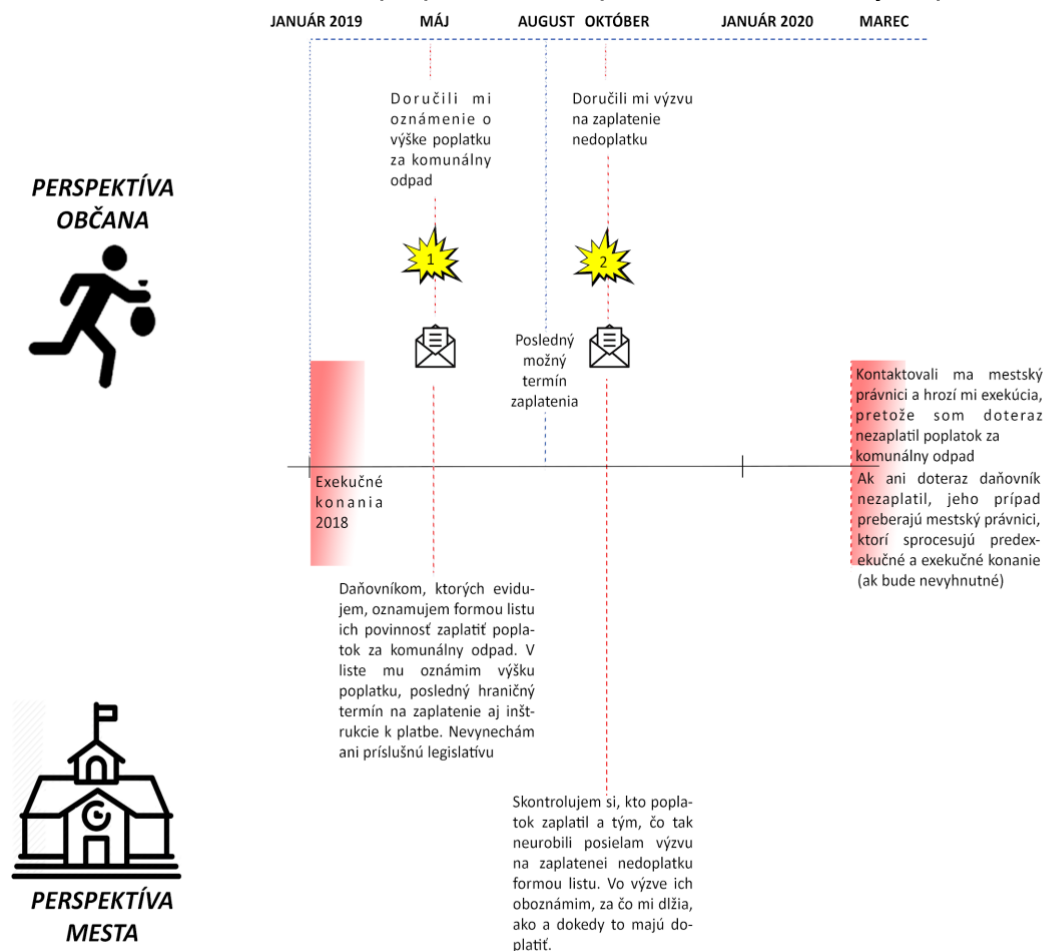
Nad architektúrou voľby ako jednotlivci prežívajúci danú životnú situáciu často **nemáme kontrolu**. Nevieme ovplyvniť, ako nám obchody prezentujú svoje produkty, avšak pravidelne sa v ich priestoroch pohybujeme. Nevieme ovplyvniť, akým spôsobom nás mesto informuje o pravidlách používania MHD alebo kedy presne v roku dostaneme oznámenie o našej povinnosti zaplatiť miestne dane, avšak aj tak sme v takýchto situáciách vystavení potrebe rozhodnúť sa, ako konať.

Verejná politika - teda súbor inštitúcií a procesov s cieľom koordinácie komunitného spolunažívania - **však možnosť kontrolovať architektúru** týchto situácií z pozície politickej autority častokrát **má**. Je tak aj v prípade Prievide. Sama je architektom niekoľkých opatrení, na ktorých môže miestny daňovník postaviť svoje rozhodnutie.

¹² Tento súbor situácií budeme ďalej v texte nazývať aj 'životnou situáciou'.

¹³ Pozri napr. OECD (2019), str. 24 – 27.

Obrázok 2: Cesta občana pri platení nedoplatku za komunálny odpad



Zdroj: Autori

V kontexte platenia miestnych daní príde mesto do aktívneho kontaktu s občanom niekoľkokrát v závislosti od toho, či si svoje povinnosti splnil. Spravidla v máji daňovníkom oznámi výšku miestnej dane za komunálny odpad formou listu. V rámci tejto komunikácie mu mimo iné oznámi aj hraničný termín pre zaplatenie a nevyhnutné inštrukcie k platbe. Následne až do jesene nedochádza k žiadnej ďalšej proaktívnej komunikácii zo strany mesta. Občan sa môže sám proaktívne informovať na mestskom úrade alebo na ich webových stránkach.

Ďalším proaktívnym krokom je až listová výzva tým, ktorí daň do hraničného termínu nezaplatili.

Obrázok 3: Štandardná výzva dlžníkom na dani za komunálny odpad

MESTO PRIEVIDZA
 Podateľňa: Mestský úrad Prievidza, Námestie slobody 14, 971 01 Prievidza

Evidenčné číslo: 0166152
 Číslo konania: 2.2.4- 927 -2017 / 115158
 Vybavuje: Ing. Andrea Podoláková
 Tel. číslo: 046-5179223, 0904 752 651

Dátum: 03.11.2017

Výzva na zaplatenie daňového nedoplatku

Mesto Prievidza ako správca dane podľa § 4 ods. 1 zákona č. 563/2009 Z.z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení s použitím § 80 citovaného zákona V á s v ý z v a na zaplatenie daňového nedoplatku, ktorý vznikol na

Typ poplatku	Rok	Variabilný symbol	Špecifický symbol	Nedoplatok k 30.09.2017 v €
Komunálny odpad	2014	1620166152	1403000001	67.98
Komunálny odpad	2015	1620166152	1503000001	643.86
Komunálny odpad	2016	1620166152	1603000001	399.10
Komunálny odpad	2016	1620166152	1603000002	295.20
Komunálny odpad	2017	1620166152	1703028159	134.13
Komunálny odpad	2017	1620166152	1703002719	479.70
Spolu :				2019.97

Nedoplatok uhradíte v lehote do 15 dní od doručenia tejto výzvy na účet mesta Prievidza, IBAN SK27 7500 0000 0040 0570 3897, BIC kód CEKOSK BX vedený v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., v Prievidza, alebo v pokladni Mestského úradu v Prievidzi. Pri platbe je nutné uviesť variabilný symbol a špecifický symbol.

Upozorňujeme Vás, že ak nedoplatok nezaplatíte v stanovenej lehote, mesto ako správca dane prikróčí k vymáhaniu nedoplatku v súlade s § 88 zákona č. 563/2009 Z.z. v platnom znení. Zároveň Vás upozorňujeme, že z dôvodu nezaplatenia poplatku v lehote alebo vo výške určenej v rozhodnutí, Vám až do zaplatenia nedoplatku plynie úrok z omeškania z dlžnej sumy podľa § 156 vyššie citovaného zákona.

Poučenie:
 Proti tejto výzve možno podľa § 80 zákona č. 563/2009 Z.z. v platnom znení podať námietku do 15 dní od jej doručenia písomne u správcu dane - Mesto Prievidza, Mestský úrad Prievidza, Námestie slobody 14, 971 01 Prievidza. Podanie námietky má odkladný účinok.




 JUDr. Katarína Macháčková, primátorka mesta zastúpená zamestnancom
 Ing. A. Podolákovou na zákl. pov.č. 1.2-325-2012/8997 zo dňa 07.02.2012

V neposlednom rade poskytuje mesto Prievidza užitočné informácie týkajúce sa plnenia s miestnych, daňových povinností aj prostredníctvom svojho portálu¹⁴. Ten je k dispozícii celoročne a je podľa potreby mestom aktualizovaný.

¹⁴ <http://www.prievidza.sk/obyvatel/dane-a-poplatky/>

Obrázok 4: Podstránka mestského portálu s informáciami týkajúcimi sa plnenia si miestnych daňových povinností



V súlade s teóriou postrčenia, ale aj so zahraničnými skúsenosťami s aplikáciou týchto poznatkov na riešenie rovnakého problému preto predpokladáme, že časť z nevyzbieraných daní Prievidza nevyzbierala od kognitívnych lakomcov. Ďalej predpokladáme, že k behaviorálnemu zlyhaniu došlo kvôli skreslenému pochopeniu architektúry voľby v rámci ich životnej situácie, na ktorú ma miestna správa čiastočný dosah. Cieľom našej spolupráce s Prievidzou bolo navrhnúť konkrétne opatrenia (zmeny) práve tejto časti architektúry voľby v rámci predmetnej životnej situácie.

3.3. Cieľ a výskumné otázky

Hlavným výskumným cieľom bolo zistiť, ako vplýva pripomienka formou listu (naša intervencia) na správanie dlžníkov v meste Prievidza. Zároveň bolo cieľom zistiť, ako ďalšie intervencie vo forme letáku s morálnou normou alebo poďakovaním ovplyvňujú účinnosť pripomienky vo forme listu.

Táto Správa odpovedá na dve výskumné otázky:

- Ako vplýva pripomienka formou listu na správanie dlžníka?
- Ako vplývajú intervencie vo forme sociálnej normy a poďakovania za platenie poplatkov na účinnosť štandardného listu?

Predtým, ako predstavíme dizajn intervencie, detailnejšie popíšeme postup v tzv. behaviorálnom audite, ktorý je nevyhnutným predpokladom pre správne indentifikovanie

príležitosti pre vhodné zavedenie behaviorálnych prístupov do verejnej politiky. Po behaviorálnom audite popíšeme dizajn intervencie, spôsobom merania a základnú popis dát a premenných.

Tento text využíva prístupy deskriptívne štatistiky a finálny výstup je vo forme regresnej analýzy (logistická regresia). Kalkulácie boli vykonané v štatistickom softvéri Jamovi.

3.4. Dizajn experimentu

Proces tvorby intervencie je možné popísať v siedmich krokoch. Najskôr sme identifikovali **vzorku**. Prvotná vzorka obsahovala všetkých dlžníkov na poplatku na komunálny odpad. Išlo teda o *populáciu* dlžníkov. Túto vzorku sme v spolupráci s administratívou mesta očistili o dlžníkov, ktorí podľa mesta nie sú obyvatelia mesta a opakovane nepreberajú zásielky.

Tento dizajn je intervenčný výskumný dizajn, avšak je potrebné upozorniť, že ide o tzv. **kváziexperiment**. Pre objektívne dôvody (pozri aj poslednú časť textu o ponaučeníach) totiž nemohlo dôjsť k náhodnému rozdeleniu vzorky do troch skupín (A, B, C) a rozdelenie dlžníkov v meste Prievidza prebehlo na ekonomickom oddelení mesta Prievidza. Dlžníci boli zoradení podľa abecedy a delení na základe abecedy. Vzhľadom na uvedené sme stanovili dve kontrolné kritériá (pohlavie a výška dlhu), aby sme zabezpečili podobnosť skupín. To, kto dostane pripomienku, sme vyriešili nasledovne:

- mesto si v priebehu septembra každoročne robí audit, ktorého výstupom (mimo iné) je zoznam dlžníkov na mestských poplatkoch a daniach.
- dlžníkov sme rozdelili do dvoch skupín, jedna z nich pripomienku dostala, druhá (tzv. kontrolná) nie.
- rozdelenie do skupín prebehlo podľa abecedy tak, aby bolo v oboch skupinách približne rovnaké množstvo ľudí. Listy sa generovali pomocou softvéru, preto aj rozdelenie muselo prebehnúť v ňom. Dve kontrolné kritériá boli pohlavie a výška dlhu.

Zoznam dlžníkov vygenerovalo mesto na konci februára 2019, po finančnom audite v januári 2019.

V súvislosti s týmto krokom sme v spolupráci s mestom zabezpečili **technickú merateľnosť** a to následovne: .

- identifikátorom bol ID jednotlivca, ktoré prideli jednotlivcovi administratíva mesta.
- softvérom na spárovanie je CORAgeo, ktorý po zadaní špecif. príkazov sa overovala prítomnosť platby vo výpise z účtárne mesta (tí im ho pošlú na vyžiadanie).

V spolupráci s mestom sme postupne vytvárali dizajn intervencie vo forme listu a letákov. Pre potreby tohto výskumu bolo vyvinutých celkovo päť rôznych **rámcovaní**. V komunikácii s mestom v marci a apríli 2019 došlo k rozhodnutiu a výberu dvoch rámcovaní - sociálna norma a poďakovanie. Finálne posielanie pripomienok sa uskutočnilo v máji 2019.

Tabuľka 1: Popis premenných

Premenná	Typ a popis
Zaplatenie dlhu	Nominálna premenná (0 - nezaplatil, 1 - zaplatil) Závisle premenná
Typ intervencie	Nominálna premenná (0 - dlžník nedostal intervenciu, 1 - dlžník dostal intervenciu) Nezávisle premenná Intervencie A - list + sociálna norma Intervencia B - len list Intervencia C - list + vďaka
Výška dlhu	Spojité premenná Výška dlhu v EUR Nezávisle premenná
Výška zaplateného doplatku	Spojité premenná Výška doplatku v EUR Nezávisle premenná
Vek	Ordinálna premenná Vekové kategórie (do 35 rokov, od 36-45 rokov, od 46 do 60 rokov, od 61 rokov) Nezávisle premenná
Pohlavie	Nominálna premenná (0 - muž, 1 - žena) Nezávisle premenná
Poctivosť	Ordinálna premenná Kategórie (prvý nedoplatok, druhý nedoplatok, tretí nedoplatok, viac ako tri nedoplatky) Nezávisle premenná

Zdroj: Autori

4. Výsledky

V tejto časti predstavujeme vyhodnotenie účinnosti intervencie podľa typu pripomienky. V máji 2019 bola poslaná pripomienka celkovo 2017 domácnostiach v meste Prievidza, ktoré dlhovali k danému obdobiu za komunálny odpad. Prvou úlohou bolo vyčistenie datasetu, vzhľadom na to, že do finálnej vzorky môžu byť zaradené domácnosti, ktoré si list prevzali. Domácnosti, ktoré si list neprevzali, a teda nemohli vidieť intervenciu, neboli zaradené do finálnej vzorky. Počet doručených výziev bol 712 (35,3 % z celej vzorky).

Z tabuľky 2 je zrejmé, že intervenciou sa podarilo získať pre mesto Prievidza približne 7 % z celkového objemu dlžôb na poplatku za komunálny odpad. Berúc do úvahy celkové náklady na realizáciu intervencie (papier, tlač, obálky)¹⁵ v objeme 271 EUR, je prínos intervencie približne 7 000 EUR.

Tabuľka 2: Aký objem financií sa podarilo získať

Celková suma dlhov v EUR (dlžníci, ktorí si prevzali pripomienku)	102 581,70 €	
Celková suma zaplatených dlhov v EUR	7 276,60 €	7,09%

Zdroj: autori

Ako najúčinnjší typ pripomienky môžeme označiť pripomienku **A - list + leták so sociálnou normou**. Je účinnejšia o približne 1 p.b. ako pripomienka **B - list** a o viac ako 7 p.b. ako pripomienka **C - list a "vdďaka"**. Relatívna účinnosť v tabuľke 3 tak jednoznačne naznačuje, že intervencia C (poďakovanie) bolo najmenej účinná z pohľadu želanej reakcie dlžníka - zaplatenie aspoň časti nedoplatku. Následná tabuľka 7 a regresná analýza ukazuje podrobnejšie porovnanie účinnosti dva najúčinnjších pripomienok A a B.

Tabuľka 3: Porovnanie účinnosti jednotlivých typov pripomienky

Typ pripomienky	Počet zaplatení dlhu	Počet doručených pripomienok	Účinnosť	Porovnanie		
A	51	227	22,47%	X	-1,10%	-7,28%
B	53	248	21,37%	1,10%	X	-6,18%
C	36	237	15,19%	7,28%	6,18%	X

Zdroj: autori

¹⁵ Cenu práce výskumníkov a úradníčok nezapočítavame, keďže daná agenda je v náplni ich práce.

Výskumný dizajn predpokladal rôznorodú skupinu dlžníkov na poplatku za komunálny odpad. Preto sme rozlišovali dlžníkov podľa počtu poplatkov, ktoré nezaplatili. Je prirodzeným predpokladom, že notorickí dlžníci môžu mať iný typ reakcie na pripomienku o zaplatení dlžnej čiastky. Tento predpoklad môžeme testovať relatívnou účinnosťou intervencie. Inými slovami, koľko percent dlžníkov, podľa počtu období/nedoplatkov, zaplatí dlžnú čiastku (tabuľka 4). Výsledky jednoznačne ukazujú, že pripomienka je najúčinnnejšia u dlžníkov, ktorí majú dlh len na jednom nedoplatku (teda len za jeden rok). Opäť platí, že relatívne najúčinnnejšia intervencia je intervencia pripomienky so sociálnou normou.

Tabuľka 4: Porovnanie účinnosti jednotlivých typov pripomienky podľa počtu období, ktoré dlžník neplatil poplatok na komunálny odpad

Typ pripomienky	Nový dlžník - dlhuje prvý rok	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za dva roky	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za tri roky	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za štyri a viac rokov
A	40,2%	10,0%	13,8%	9,1%
B	30,5%	15,0%	10,7%	13,1%
C	23,9%	14,3%	10,0%	1,7%

Zdroj: autori

Ďalším zaujímavým ukazovateľom a typom reakcie, či dlžník zaplatí celý dlh v jednej splátke. Táto stratégia môže byť aj preferenciou mesta, keďže ide o variantu, v ktorej dostane mesto najrýchlejšie dlžnú čiastku. Opäť platí, že intervencia pripomienky spolu so sociálnou normou je vysoko účinná pri dlžníkovi pri prvom nedoplatku a porovnateľne účinná aj pri dlžníkovi s dvoma nedoplatkami za komunálny odpad. Zaujímavým zistením je, že aj intervencia pripomienky s poďakovaním sa ukazuje ako vysoko účinná pri dlžníkovi, ktorí dlhujú po prvý raz alebo majú dva nedoplatky. Je však potrebné upozorniť, že tieto výsledky (tabuľka 5) je potrebné interpretovať veľmi mierne, pre nízky počet pozorovaní pri rozdelení na veľký počet skupín. Spoľahlivejší odhad poskytuje regresná analýza (tabuľka 7).

Tabuľka 5: Tendencia zaplatiť celý dlh naraz podľa typu intervencie

Typ pripomienky	Nový dlžník - dlhuje prvý rok	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za dva roky	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za tri roky	Dlžník, ktorý dlhuje poplatky za štyri a viac rokov
A	70,3%	80,0%	0,0%	20,0%
B	52,8%	33,3%	66,7%	37,5%
C	88,5%	57,1%	0,0%	0,0%

Zdroj: autori

V neposlednom rade sa môžeme pozrieť aj na vek dlžníkov a účinnosť jednotlivých intervencií. Zaujímavým zistením je, že všetky intervencie boli relatívne najúčinnnejšie na dlžníkov vo veku 61 rokov a viac. Tento výsledok vyžaduje hlbšiu investigatívu a je v tomto bode len veľmi ťažko interpretovateľný. Jedným z predpokladov môže byť, že ľudia vo vyššom veku reagujú na úradné listy (pripomienky) odlišne ako mladšia populácia. Dáta taktiež naznačujú intervencia pripomienky spolu so sociálnou normou je najúčinnnejšia na dlžníkov vo vekových kategóriách do 45 rokov. Aj tu je však potrebné upozorniť, že tieto výsledky (tabuľka 6) je potrebné interpretovať veľmi mierne, pre nízky počet pozorovaní pri rozdelení na veľký počet skupín. Spoľahlivejší odhad poskytuje regresná analýza (tabuľka 7).

Tabuľka 6: Miera zaplatenie v závislosti od veku dlžníkov podľa typu intervencie

Typ pripomienky	Do 35	Od 36 do 45	Od 46 do 60	Nad 61
A	28,57%	28,57%	29,21%	39,39%
B	18,33%	14,29%	28,74%	50,00%
C	20,29%	17,57%	31,34%	33,33%

Zdroj: autori

Ďalším zaujímavým zistením je, že intervencia bola viac účinná na mužov ako na ženy. Hoci vo finálnej (očistenej) vzorke je približne rovnaký počet mužov a žien, ženy relatívne nemej často reagovali na intervenciu zaplatením nedoplatku (v pomere 1 ku 3). Tento výsledok je však zložitý jednoznačne interpretovať. Môže to súvisieť aj s nerovnosťou príjmov a aj s tým, že domácnosti, ktoré majú tento typ poplatku evidovaný na ženu, môžu byť relatívne častejšie neúplné rodiny, ktoré môžu mať sťaženú ekonomickú situáciu.

Skôr ako sa pozrieme na výsledky logistickej regresie, je potrebné si ujasniť dva pojmy: hodnotu p - štatistickej významnosti a hodnotu pomeru šancí (odds ratio).

Hodnota p je hodnota štatistickej významnosti a jej hodnota nižšia ako 0,05 je v sociálnych vedách považovaná za hodnotu, kedy môžeme vyhlásiť, že premenná s touto hodnotou štatisticky významne predikuje závisle premennú. Hodnoty odds ratio, teda pomeru šancí, hovoria, ako daná premenná mení šance, že sa zmení závisle premenná, ak všetky ostatné premenné zostávajú nezmenené. Hodnota 1 znamená, že šance sa nijako nemenia. Hodnota menšia ako 1 znamená, že šance sa znižujú a hodnota vyššia ako 1 hovorí, že šance sa zvyšujú.

Pri pohľade na model (tabuľka 7) vidíme, že štatisticky významné sú štyri premenné: vek nad 61 rokov, pohlavie, dlžník s prvým/jedným dlhom a intervencia A (prihláška so sociálnou normou). V prvom rade vidíme, že pripomienka funguje na dlžníkov, ktorí majú prvý resp. jeden nedoplatok. Pri týchto dlžníkoch je trikrát vyššia šanca, že budú reagovať na pripomienku zaplatením dlhu. Podobne je to s dlžníkmi staršími ako 60 rokov, u ktorých je šanca na reakciu na pripomienku zaplatením dlhu 2,4-krát vyššia. Zaujímavým je zistenie, že pomer šancí u žien je na úrovni menej ako 1, čo indikuje, nižšie šance, že ženy budú menej reagovať na pripomienku zaplatením dlhu ako muži.

V kontexte výskumu je jednoznačne najzaujímavejším zistením štatistická významnosť intervencie A (pripomienka a sociálna norma). Táto intervencia zvýšila o 1,7-krát šancu na zaplatenie aspoň časti nedoplatku. Všetky uvedené zistenia však vyžadujú ďalšiu investigatívu a až ďalšia replikácia tohto výskumu naznačí, ktoré z uvedených premenných vysvetľujú reakcie na pripomienku.

Tabuľka 7: Regresná analýza (logistická regresia) - zaplatenie dlhu ako závislá premenná

Predictor	Estimate	SE	Z	p	Odds ratio
Intercept	-1.93502	0.32668	-5.923	< .001	0.144
celkový dlh	-0.00141	0.00128	-1.108	0.268	0.999
vek_36_45: 1 – 0	-0.35347	0.26039	-1.357	0.175	0.702
vek_61_+: 1 – 0	0.85430	0.26126	3.270	0.001	2.350
pohlavie: 1 – 0	-0.58858	0.20640	-2.852	0.004	0.555
dlžník_prvý_dlh: 1 – 0	1.12291	0.26531	4.232	< .001	3.074
dlžník s viac ako 4 nedoplatkami: 1 – 0	-0.23376	0.38509	-0.607	0.544	0.792
intervencia A: 1 – 0	0.54172	0.25556	2.120	0.034	1.719
intervencia B: 1 – 0	0.35484	0.25276	1.404	0.160	1.426

Poznámka: Intervencia C je použitá ako referenčná skupina, podobne aj vekové kategórie do 35 rokov, nad 46 a do 60 rokov a dlžníci s počtom opakovaní dlhu od 2 do 3.

Zdroj: autori

5. Odporúčanie pre verejnú politiku a záverečná diskusia

Po úvodnom mapovaní agendy v mesiacoch máj-december 2018, sme boli schopní spolu s mestom identifikovať oblasť poplatkov za komunálny odpad, konkrétne nedoplatky v tejto oblasti. V nasledujúcich mesiacoch sa vypracoval dizajn intervencie, ktorý bližšie popisujeme v metodologickej časti.

Intervencia na dlžníkov za komunálny odpad mala dve časti:

- oficiálny list, ktorý bude spĺňať požiadavky (§ 80 daňového poriadku)
- letáky, ktoré budú obsahovať dve rámcovania - sociálna norma a poďakovanie

Pri zavádzaní intervencie prebehla spolupráca so zamestnancami mesta Prievidza, ktorí majú na starosti IT systém (koordinácia systému CORAgeo) a daňovú politiku v meste.

Pri zavádzaní a následnom dizajnovaní intervencie sme vychádzali z vedecky osvedčených postupov a poznatkov behaviorálnych vied o ľudskom správaní (napr.; Thaler & Sunstein, 2008; Kahneman, 2013).

Cieľ zvolenej intervencie vo forme pripomienky pre dlžníkov na poplatku za komunálny odpad v meste Prievidza má viacero úrovní:

- **z pohľadu spoločnosti** má pomôcť Prievidzi účinnejšie zbierať nedoplatky za komunálny odpad
- **z pohľadu riešenia problému** sa snažila zvyšuje účinnosti výberu nedoplatkov za komunálny odpad
- **z pohľadu verejného blaha** má dopomôcť vyzbieraní väčšej sumy za kratší čas a relatívne nízke náklady
- **z pohľadu teórie** sa snaží zvýšiť mieru platenia daní¹⁶ prekonávaním implementation-intention gap
- **z pohľadu občana Prievidze** ich postrkáva ku splneniu si zákonnej povinnosti formou. zaplattenia nedoplatku za komunálny odpad

Hlavným výskumným cieľom bolo zistiť, ako vplýva pripomienka formou listu na správanie dlžníkov v meste Prievidza. Súčasne sme skúmali, ako ďalšie intervencie vo forme letáku s morálnou normou alebo poďakovaním ovplyvňujú účinnosť pripomienky vo forme listu.

Výsledky intervencie naznačujú, že nástroj pripomienky dlžníkom je účinná forma intervencie. Pomocou tejto formy intervencie sme boli schopní vyzbierať 7 % z celkového dlhu na komunálnom odpade¹⁷. **Výsledky regresnej analýzy ukazujú, že najúčinnější**

¹⁶ Z ang. *tax compliance*.

¹⁷ U dlžníkov, ktorým bola doručená výzva a zásielku si prevzali.

intervencia je pripomienka spolu so sociálnou normou, ktorá zvýšila o 1,7-krát šancu na zaplatenie aspoň časti nedoplatku. Zároveň výsledky naznačujú, že tento nástroj pripomienky je výraznejšie účinnejší, ak je smerovaný na dlžníkov, ktorí nie sú notorickými neplatičmi. Dáta ukazujú, že dlžníci s jedným nedoplatkom, reagujú na pripomienku zaplatením dlhu trikrát častejšie. Preto je jedným z odporúčaní pre verejnú politiku smerovať intervenciu pripomienky predovšetkým na tento typ dlžníkov.

Ďalšie testovanie a replikácia výskumného dizajnu sú veľmi dôležité. Prvé testovanie však naznačuje potenciál nástroja pripomienky a zároveň rámcovania výzvy vo forme sociálnej normy. Zároveň sa ukazuje, že miestne samosprávy by mali pripomienkami adresovať predovšetkým dlžníkov, ktorí nemajú dlhú históriu neplatenia.

6. Ponaučenie z implementácie intervencie

Zámerom tejto časti je poskytnúť poznanie z možných rizík a úskalí pri realizácii behaviorálnych intervencií priamo v teréne - v prostredí miestnych samospráv. Tieto ponaučenia môžu pomôcť ďalším výskumníkom a výskumníčkam pri realizovaní podobných behaviorálnych intervencií v miestnych samosprávach. Jednotlivé ponaučenia možno rozdeliť na:

- Transakčné náklady - ochota a dôvera
- (Ne)ochota zavádzať inovácie
- Informačný systém miestnej samosprávy
- Ochota zdieľať dáta a ochrana osobných údajov GDPR

Do analýzy príležitostí na behaviorálnu intervenciu vstupujú viaceré premenné - existencia behaviorálneho problému, nákladovosť intervencie, miera replikovateľnosti v inom prostredí, merateľnosti. Dôležitou premennou však aj **miera realizovateľnosti predovšetkým v kontexte transakčných nákladov spojených s prípravou a realizáciou intervencií.** Intervencie, ktoré vyžadujú vysokú mieru koordinácie viacerých zložiek úradu miestnej samosprávy a presvedčenie vedenia obce o potrebe intervenovať, majú nižšiu mieru realizovateľnosti v praxi. Dôvodom je riziko spojené s vysokými nákladmi na koordináciu jednotlivých zložiek, získaním dôvery u vedúcich oddelení a kľúčovej podpory od vedenia mesta. Tieto transakčné náklady možno znížiť zapojením vedenia mesta a vedenia príslušných oddelení na miestnom úrade s dostatočným časovým predstihom (6 mesiacov pred realizovaním intervencie). Zároveň je vhodné zapojiť do dizajnu intervencie aj jednotlivé oddelenia na miestnom úrade. Pocit "vlastníctva" intervencie znižuje náklady na neskoršiu koordináciu.

Je pravdepodobné, že **úradníci a úradníci pracujúci na miestnom úrade budú rezistentní voči návrhom na zmeny v spôsobe realizácie ich agendy.** Tento sklon

odmietat' inovácie z externého prostredia¹⁸ je možné čiastočne eliminovať zapojením úradníkov a úradníčok identifikovania možného priestoru na intervencie (tzv. behaviorálneho auditu) a následne aj do dizajnu intervencie. Nevyhnutným predpokladom však je podpora politického vedenia obce (prednosta/ka, primátor/ka resp. starosta/ka) a nositeľ agendy behaviorálnej intervencie priamo na úrade.

Obce využívajú informačné systémy¹⁹, prostredníctvom ktorých spravujú jednotlivé agendy obce a slúžia aj ako databázy údajov. Prax naznačuje, že obce využívajú len časť funkcionalít, ktoré obsahujú jednotlivé softvérové riešenia. Zároveň, úroveň zaškolenia zamestnancov na miestnych úradoch je na nízkej úrovni. Je preto dôležité aktívne komunikovať nielen s obcou, ale aj poskytovateľom informačného systému a vopred overiť funkcionality a balíček služieb, ktorý má daná obec predplatené. Tento postup umožní výrazne zrealizovať dizajn intervencie a zároveň poskytne informácie výskumníkom na predloženie alternatív intervencií v prípade rezistencie miestneho úradu.

Regulácia známa pod skratkou GDPR²⁰ spôsobila chaos medzi úradníkmi a úradníčkami na lokálnej, regionálnej a národnej úrovni. Citlivými údajmi, ktoré vyžadujú podľa GDPR vyššiu mieru ochrany, sú dáta, na základe ktorých je možné identifikovať konkrétneho jednotlivca/spotrebiteľa. Ide teda o dáta ako etnická príslušnosť, politické preferencie jednotlivca, vierovyznanie - teda dáta, ktoré mnohokrát využívajú výskumníci minimálne vo forme kontrolných premenných. GDPR zároveň zavádza právo byť zabudnutý (napr. vymazať natrvalo online obsah). Smernica o ochrane osobných údajov je pre bežných úradníkov a úradníčky príliš komplikovaná a ťažko interpretovateľná. V realite je teda potrebné uznať, že úradníci a úradníčky pracujú vo vysokej miere neistoty z dôvodu jasného výkladu pravidiel ochrany osobných údajov a strachu, pretože v prípade porušenia pravidiel GDPR hrozia vysoké finančné pokuty. V praxi sa tak bežne stáva, že úradníci a úradníčky zamietajú žiadosť o zverejnenie dát, ktorými disponuje verejná správa a to aj v prípade, ak ide o formalizovanú spoluprácu zaručujúcu anonymizáciu údajov a použitie výhradne na vedecké účely. Riziko zamietnutia prístupu k dátam, ktoré sú nevyhnutné na evaluáciu účinnosti intervencie, je možné znížiť kontaktovaním úradu na národnej úrovni o výklad práce s dátami v ich agende (napr. Finančná správa alebo Ministerstvo financií) prípadne si zabezpečiť výklad experta na zákon o prístupe k informáciám a GDPR. Je vhodné na toto riziko myslieť už pri tvorbe rozpočtu a zahrnúť konzultácie do rozpočtu projektu/intervencie.

¹⁸ Z ang. *status quo bias*.

¹⁹ Napríklad systémy ako *Corageo* alebo *ESMAO*.

²⁰ Skratka pre General Data Protection Regulation

Literatúra

Dooley, R. (2019). *Friction: The Untapped Force That Can Be Your Most Powerful Advantage*. New York: McGraw-Hill Education.

Hallsworth, M., List, J., Metcalfe, R., & Vlaev, I. (2014). The Behavioralist As Tax Collector: Using Natural Field Experiments to Enhance Tax Compliance. doi: 10.3386/w20007

Holzinger, L. A., & Biddle, N. (2016). Behavioural Insights of Tax Compliance: An Overview of Recent Conceptual and Empirical Approaches. SSRN Electronic Journal. doi: 10.2139/ssrn.2854586

Homonoff, T., Kao, L.-S., & Seybolt, C. (2018). Skipping the Bag: Assessing the Impact of Chicago's Tax on Disposable Bags. Retrieved from https://www.ideas42.org/wp-content/uploads/2018/09/Bag_Tax_Paper_final.pdf

IGEES - Irish Tax and Customs . (2017). Applying Behavioural Science in Tax Administration – A Summary of Lessons Learned. Retrieved from <https://www.revenue.ie/en/corporate/documents/research/applying-behavioural-science.pdf>

Kahneman, D. (2015). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.

Kettle, S., Hernandez, M., Ruda, S., & Sanders, M. (2016). Behavioral Interventions in Tax Compliance: Evidence from Guatemala. Policy Research Working Papers. doi: 10.1596/1813-9450-7690

OECD. (2017). Behavioral Insights and Public Policy: Lessons from around the world - Collecting overdue tax debt. Behavioural Insights and Public Policy, 325–343. doi: 10.1787/9789264270480-15-en

OECD. (2019). Tools and Ethics for Applied Behavioural Insights: The BASIC Toolkit. doi: 10.1787/9ea76a8f-en

Stanovich, K. E. (2009). *The cognitive miser: ways to avoid thinking. What intelligence tests miss: the psychology of rational thought*. New Haven: Yale University Press.

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. London: Penguin Books.

The Behavioral Insights Team. (2012). Applying behavioural insights to reduce fraud, error and debt. Retrieved from http://38r8om2xjhh125mw24492dir.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2015/07/BIT_FraudErrorDebt_accessible.pdf

The Internal Revenue Service . (2016). Behavioral Insights Toolkit. Retrieved from <https://www.irs.gov/pub/irs-soi/17rpirsbehavioralinsights.pdf>

Prílohy

Príloha č.1: List pripomienky

MESTO PRIEVIDZA

Podateľňa: Mestský úrad Prievidza, Námestie slobody 14, 971 01 Prievidza

Evidenčné číslo: 0166152

Dátum: 03.11.2017

Číslo konania: 2.2.4- 927 -2017 / 115158

Vybavuje: Ing. Andrea Podoláková

Tel. číslo: 046-5179223, 0904 752 651

Výzva na zaplatenie daňového nedoplatku

Mesto Prievidza ako správca dane podľa § 4 ods. 1 zákona č. 563/2009 Z.z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení s použitím § 80 citovaného zákona V á s v ý z ý v a na zaplatenie daňového nedoplatku, ktorý vznikol na

Typ poplatku	Rok	Variabilný symbol	Špecifický symbol	Nedoplatok k 30.09.2017 v €
Komunálny odpad	2014	1620166152	1403000001	67.98
Komunálny odpad	2015	1620166152	1503000001	643.86
Komunálny odpad	2016	1620166152	1603000001	399.10
Komunálny odpad	2016	1620166152	1603000002	295.20
Komunálny odpad	2017	1620166152	1703028159	134.13
Komunálny odpad	2017	1620166152	1703002719	479.70
Spolu :				2019.97

Nedoplatok uhradíte v lehote do 15 dní od doručenia tejto výzvy na účet mesta Prievidza, IBAN SK27 7500 0000 0040 0570 3897, BIC kód CEKOSKBX vedený v pobočke Československej obchodnej banky, a.s., v Prievidza, alebo v pokladni Mestského úradu v Prievidzi. Pri platbe je nutné uviesť variabilný symbol a špecifický symbol.

Upozorňujeme Vás, že ak nedoplatok nezaplatíte v stanovenej lehote, mesto ako správca dane prikróči k vymáhaniu nedoplatku v súlade s § 88 zákona č. 563/2009 Z.z. v platnom znení. Zároveň Vás upozorňujeme, že z dôvodu nezaplatenia poplatku v lehote alebo vo výške určenej v rozhodnutí, Vám až do zaplatenia nedoplatku plynú úrok z omeškania z dlžnej sumy podľa § 156 vyššie citovaného zákona.

Poučenie:

Proti tejto výzve možno podľa § 80 zákona č. 563/2009 Z.z. v platnom znení podať námietku do 15 dní od jej doručenia písomne u správcu dane - Mesto Prievidza, Mestský úrad Prievidza, Námestie slobody 14, 971 01 Prievidza. Podanie námietky má odkladný účinok.



JUDr. Katarína Macháčková, primátorka mesta zastúpená zamestnancom
Ing. A. Podolákovou na zákl. pov.č. 1.2-325-2012/8997 zo dňa 07.02.2012

Príloha č. 2: Príloha k listu - morálna norma (intervencia A)



MESTO PRIEVIDZA



PLATIŤ DANE JE SPRÁVNE

Deväť z desiatich obyvateľov Prievidze je presvedčených, že zaplatiť dane a poplatky a podporiť tak mesto, v ktorom žijeme, je správna vec.

Zaplat'te čo najskôr aj Vy.



Načítajte vo Vašej mobilnej bankovej aplikácii.
Pri použití QR kódu nezabudnite zadať aj sumu, správny variabilný a špecifický symbol.

Príloha č. 3: Príloha k listu - "poďakovanie" (intervencia C)



MESTO PRIEVIDZA



Vďaka Vašej podpore

sme už dokázali spolu veľa

VY STE MESTO

Vďaka Vám **Prievidza prosperuje**. Minulý rok sa podarilo mnohé: zrevitalizovali sme park pred Úradom práce, podporili šport, kultúru aj čistejšie životné prostredie. Pomôžte aj tento rok.

Zaplatením poplatku čo najskôr, pomocou priložených údajov pomáhate Prievidzi hneď teraz.



Načítajte vo Vašej mobilnej bankovej aplikácii
Pri použití QR kódu nezabudnite zadať aj sumu, správny
variabilný a špecifický symbol.